

DAFTAR PUSTAKA

Handoko. T Hani 1984. *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: BPFE.

Sallis, Edward. 2006. *Total Quality Management In Education*. Yogyakarta: Penerbit Ircisod.

Setiawati, Erna dan Sri Murwanti. 2008. *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pelanggan Dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen*. Vol.10, No.1, Juni 2008.

Tjiptono, Fandy .1996 . *Manajemen Jasa* . Yogyakarta :Penebit Andi .

Tjiptono, Fandy .1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

(<http://www.scribd.com/doc/29082/modul7-Gap-Analysis>)

**Tanggapan Responden Terhadap Kualitas
Cuci Mobil Auto Prima Salon
“Tangibles”**

No	Keterangan	STS	TS	RR	S	SS
1	Fasilitas atau peralatan yang disediakan Auto Prima Salon lengkap.					
2	Ruang tunggu yang luas dan nyaman					
3	Karyawan Auto Prima Salon memiliki seragam khusus.					
4	Kelengkapan peralatan cuci mobil					
5	Kebersihan ruangan dan peralatan yang digunakan.					

**Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Karyawan
Auto Prima Salon dalam Menangani Pelanggan
“Reliability”**

No	Keterangan	STS	TS	RR	S	SS
6.	Karyawan Auto Prima Salon dapat dengan cepat mengatasi semua keluhan yang disampaikan pelanggan.					
7.	Karyawan Auto Prima Salon dapat memberikan solusi yang jelas kepada pelanggan.					
8.	Karyawan Auto Prima Salon mampu menyelesaikan mobil dengan tepat waktu.					

**Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan
Yang diberikan Oleh Auto Prima Salon
“Responsiveness”**

No	Keterangan	STS	TS	RR	S	SS
9.	Kecepatan karyawan Auto Prima Salon dalam melayani konsumen baik.					
10.	Kecepatan karyawan Auto Prima Salon dalam mengatasi keluhan pelanggan baik.					
11.	Kecepatan karyawan Auto Prima Salon memberikan solusi kepada pelanggan baik.					
12.	Kecepatan karyawan Auto Prima Salon menerima masukan konsumen dengan baik					

**Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan
Karyawan untuk mencuci Mobilnya
“Assurance”**

No	Keterangan	STS	TS	RR	S	SS
13.	Karyawan Auto Prima Salon memiliki kemampuan yang baik dalam mengerjakan semua jenis jasa yang diinginkan pelanggan.					
14.	Auto Prima Salon memiliki pelayanan yang lengkap.					
15.	Auto Prima Salon dapat mengerjakan dengan baik berbagai kualitas layanan untuk tahapan <i>finishing</i> mobil.					

**Tanggapan Responden Kemudahan untuk Memenuhi
Kebutuhan atau Keinginan Pelanggan
“Empati”**

No	Keterangan	STS	TS	RR	S	SS
16.	Karyawan Auto Prima Salon ramah dalam melayani pelanggannya					
17.	Kesopanan karyawan Auto Prima Salon terhadap pelanggan					
18.	Kemampuan karyawan Auto Prima Salon memberikan informasi yang jelas.					

**Harapan Responden Terhadap Kualitas
Cuci Mobil Auto Prima Salon
“Tangibles”**

No	Keterangan	STS	TS	RR	S	SS
1	Saya mengharapkan bahwa fasilitas atau peralatan yang disediakan Auto Prima Salon lengkap.					
2	Saya mengharapkan bahwa ruang tunggu yang luas dan nyaman					
3	Saya mengharapkan bahwa karyawan Auto Prima Salon memiliki seragam khusus.					
4	Saya mengharapkan bahwa peralatan cuci mobil lengkap					
5	Saya mengharapkan bahwa kebersihan ruangan dan peralatan yang digunakan dalam kondisi bersih dan baik					

**Harapan Responden Terhadap Kecepatan Karyawan
Auto Prima Salon dalam Menangani Pelanggan
“Reliability”**

No	Keterangan	STS	TS	RR	S	SS
6.	Saya mengharapkan bahwa karyawan Auto Prima Salon dapat dengan cepat mengatasi semua keluhan yang disampaikan pelanggan					
7.	Saya mengharapkan bahwa karyawan Auto Prima Salon dapat memberikan solusi yang jelas kepada pelanggan					
8.	Saya mengharapkan bahwa karyawan Auto Prima Salon mampu menyelesaikan mobil dengan tepat waktu					

**Harapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan
Yang diberikan Oleh Auto Prima Salon
“Responsiveness”**

No	Keterangan	STS	TS	RR	S	SS
9.	Saya mengharapkan bahwa kecepatan karyawan Auto Prima Salon dalam melayani konsumen dengan baik					
10.	Saya mengharapkan bahwa kecepatan karyawan Auto Prima Salon dalam mengatasi keluhan pelanggan baik					
11.	Saya mengharapkan bahwa kecepatan karyawan Auto Prima Salon memberikan solusi kepada pelanggan baik					
12.	Saya mengharapkan bahwa kecepatan karyawan Auto Prima Salon menerima masukan konsumen dengan baik					

**Harapan Responden Terhadap Kemampuan
Karyawan untuk mencuci Mobilnya
“Assurance”**

No	Keterangan	STS	TS	RR	S	SS
13.	Saya mengharapkan bahwa karyawan Auto Prima Salon memiliki kemampuan yang baik dalam mengerjakan semua jenis jasa yang diinginkan pelanggan					
14.	Saya mengharapkan bahwa Auto Prima Salon memiliki pelayanan yang lengkap					
15.	Saya mengharapkan bahwa Auto Prima Salon dapat mengerjakan dengan baik berbagai kualitas layanan untuk tahapan <i>finishing</i> mobil					

**Harapan Responden Kemudahan untuk Memenuhi
Kebutuhan atau Keinginan Pelanggan
“Empati”**

No	Keterangan	STS	TS	RR	S	SS
16.	Saya mengharapkan bahwa karyawan Auto Prima Salon ramah dalam melayani pelanggannya					
17.	Saya mengharapkan bahwa karyawan Auto Prima Salon sopan terhadap pelanggan					
18.	Saya mengharapkan bahwa kemampuan karyawan Auto Prima Salon memberikan informasi yang jelas					